

客户关系管理的核心是什么

产品名称	客户关系管理的核心是什么
公司名称	广东数夫软件有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	广东省东莞市南城区宏图路86号南信产业国际C座8-9楼
联系电话	400-1166-002 15814178558

产品详情

客户关系管理的核心是什么？客户关系管理系统是企业为提高核心竞争力，利用相应的信息技术以及互联网技术协调企业与顾客间在销售、营销和服务上的交互，从而提升其管理方式，向客户提供创新式的个性化的客户交互和服务的过程。那其核心是什么呢？

客户关系管理的核心：客户关系管理的核心在于客户价值。基于客户价值的不同对于客户进行分类管理，设法留住有价值的客户，舍弃不能带来利润的客户，找出并挽留住有价值的老客户，发现并赢得有价值的新客户，提高有价值客户的满意度和忠诚度。因此，在客户关系管理中，对于客户价值的衡量是关键。互联网时代，企业已经走过了制造导向和销售导向的阶段，进入到客户导向的阶段。企业要适度减少对产品获利能力的关注，而将重点放在对客户获利能力的关注上。与现有的销售额相比，企业更应该关注客户终身价值，将焦点放在客户资产而不只是品牌资产上。企业需要更加重视客户资产份额而非仅仅关注市场份额，因为市场份额是对企业过去销售的统计，而客户资产份额测量的却是企业的长期竞争力。为此，我们需要引入一种新的客户衡量的标准：客户终身价值，是指单一客户整个客户生命周期内可能给公司带来的未来收入的现值。企业所有客户终身价值折现值的总和称为企业客户资产。

互联网时代客户的购买行为日趋个性化，市场竞争已由单纯产品质量和价格的竞争升级为客户服务的竞争，企业的经营也从“以产品为中心”的模式向“以客户为中心”的模式转移。数夫家具CRM，利用信息技术实现客户关系高效管理，以消费者为核心，全周期精准客户营销，全渠道订单管理和高效供应链协同，支持新零售转型的门店管理系统。

我公司主要经营家具ERP，家具MES，家具CRM，家具SCM，家具APS,家具行业信息化，家具智能制造